

Vedlegg 6

Incitamentsbeskrivelse

Transporttjenester Indre by 2023

Innhold

1. INNLEDNING	3
1.1 DEFINISJONER	3
2. GENERELLE BESTEMMELSER	3
2.1 INCENTIVGRUPPER.....	3
2.2 BONUSRAMMER OG VEKTING	4
2.3 OPPGJØR OG FAKTURERING	4
2.4 VESENTLIGE AVVIK I RESULTATER	5
2.5 MÅLEGRUNNLAG	5
3. INCENTIVGRUPPE 1	5
3.1 KUNDETILFREDSHET	6
3.2 ÅRLIG SATSINGSOMRÅDE	9
3.3 DIGITALE TJENESTER	9
4. INCENTIVGRUPPE 2	12
4.1 FORDELING	12
4.2 BESKRIVELSE AV PUNKTENE I TABELLEN I PKT. 4.1	13
4.3 BEREGNING OG UT BETALING.....	14
5. INCENTIVGRUPPE 3	16
5.1 REGULARITET	16
6. INCENTIVGRUPPE 4	18
6.1 OVERORDNEDE BESTEMMELSER	18
6.2 INCENTIVGRUPPE 4.1 - TAKTING	18
6.3 INCENTIVGRUPPE 4.2	19
6.4 INCENTIVGRUPPE 4.3	20
7. OPPDRAGSGIVERS MULIGHETER TIL Å JUSTERE INCITAMENTSBEKRIVELSEN I AVTALEPERIODEN	21
7.1 OVERORDNET OM OPPDRAGSGIVERS MULIGHETER TIL Å JUSTERE INCITAMENTSBEKRIVELSEN	21
7.2 SÆRSKILTE MULIGHETER FOR JUSTERING I ELEMENTER SOM MÅLER TJENESTEKVALITET	22
7.3 SÆRSKILTE MULIGHETER FOR JUSTERING I DEELEMENTER UNDER «KUNDETILFREDSHET»	23

1. Innledning

Formålet med incitamentsbeskrivelsen er at den skal være en fordel både for Operatøren og Oppdragsgiver, slik at partene oppnår bedre kvalitet på leveransen enn krevd, flest mulig fornøyde kunder, sikring av inntektene og ønsket passasjervekst.

Utover ordinær godtgjørelse for tjenesteproduksjonen jf. Kontraktens pkt. 5 vil Operatøren få bonus for kvalitet dersom Operatøren oppnår resultater over nullnivåene som er angitt i dette dokumentet.

1.1 Definisjoner

Tegn/begrep	Forklaring
Kontraksverdi	I dette dokumentet: Kontraksverdi foregående år, ekskl. bonus og gebyrer. For 2023 svarer kontraksverdi til tilbudsprisen. I formler oppgitt som K.
K	Kontraksverdi foregående år ekskl. bonus og gebyrer. For 2023 settes K til tilbudsprisen.
K^{kv}	Kvartalsvis kontraksverdi, $K^{kv} = 0,25 * K$
U	Utbetaling
B	Maks bonus for kvalitetselementet per år i kroner, $B = K * A$
B^{kv}	Maks bonus for kvalitetselementet per kvartal i kroner, $B^{kv} = K^{kv} * A$
P	Oppnådd poengsum brukes ifb. kundemålinger.
M	Minstekrav, ofte kalt nullnivå. M kan være merket med forklarende elementer, slik: $M_L^{tacting}$ der L erstattes av linjenummeret til linjen det regnes for.
R	Resultat. Brukes ifb. beregning av bonus for takting, regularitet, punktlighet og ADT. R kan være merket med forklarende elementer, slik: $R_L^{tacting}$ der L erstattes av linjenummeret til linjen det regnes for.
T	Beste mulige resultat, 100 % med mindre annet er særlig angitt. Kan være merket med forklarende elementer.
A	Bonusramme i Andel av K eller K^{kv} – se nærmere beskrivelser for de respektive punktene. A kan være merket med forklarende elementer, slik: A_R^{MIS} som betyr A for MIS og delement renhold.

Tabell 1: Definisjoner

2. Generelle bestemmelser

2.1 Incentivgrupper

Gjennom kontraksperioden vil det gjelde ulike incentiver for ulike periode. Incentivene blir derfor delt inn i fire ulike grupper, kalt incentivgrupper (IG).

2.1.1 Incentivgruppe 1

2.1.1.1 Incentivgruppe 1 vil gjelde for hele kontraktsperioden og består av incitamenter for kundetilfredshet, ADT og det årlige satsingsområdet.

2.1.2 Incentivgruppe 2

2.1.2.1 Incentivgruppe 2 vil gjelde fra kontrakten er signert og frem til og med 30. juni 2023. IG 2 inkluderer arbeidet frem til Oppstart og deler av kvaliteten på tjenesteleveransen andre kvartal 2023.

2.1.3 Incentivgruppe 3

2.1.3.1 Incentivgruppe 3 vil gjelde fra og med tredje kvartal 2023 til og med andre kvartal 2024, eller kvartalet før krav til takting innføres. IG 3 vil omfatte regularitet.

2.1.4 Incentivgruppe 4

2.1.4.1 Incentivgruppe 4 har tre varianter, IG 4.1, 4.2 og 4.3. Hovedvarianten, IG 4.1 gjelder takting, mens IG 4.2 tar for seg de linjene der det ikke er krav til takting. IG 4.2 vil også bli anvendt dersom innføringen av krav til takting skulle bli forsinket. IG 4.3 tar for seg hva som vil skje dersom takting blir gått bort fra, jf. vedlegg 1 pkt. 5.6.4. Nattavganger omfattes ikke av incentivordningene i IG 4.

2.2 Bonusrammer og vekting

2.2.1 Bonusrammene

2.2.1.1 For incentivgruppe 1 gis det bonus inntil 5 % av kontraktsverdi.

2.2.1.2 For incentivgruppe 2 gis det bonus inntil 5 % av kontraktsverdi.

2.2.1.3 For incentivgruppe 3 gis det bonus for inntil 0,625 % av kontraktsverdi per kvartal.

2.2.1.4 For incentivgruppe 4 gis det bonus for inntil 1,25 % av kontraktsverdi per kvartal.

2.3 Oppgjør og fakturering

2.3.1.1 Bonus skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig bonus blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer tredje kvartal 2023 for andre kvartal 2023.

2.3.1.2 Dersom Operatøren oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatøren, slik at Operatøren kan utstede en faktura til Oppdragsgiver.

2.4 Vesentlige avvik i resultater

- 2.4.1.1 Dersom kundemålingsresultatet i et kvartal avviker vesentlig fra nullnivået skal partene møtes for å diskutere årsaken til avviket. Med vesentlig avvik regnes når den oppnådde skåren varierer med +/- 25 poeng/prosentpoeng fra nullpunktet.
- 2.4.1.2 Dersom en av partene kan vise til at avviket ikke kan henføres til Operatørens drift og rettigheter og plikter under Kontrakten, skal partene bli enig om en skjønnsmessig avregning som gjenspeiler de underliggende årsaksforhold. Eksempel på avvik som kan medføre reduksjon eller økning av bonus er blant annet ombyggingsprosjekter i vegsystemet, ruteendringer og prisendringer. Sesongvariasjoner som mye snø, regn, varme eller kulde er noe som Operatøren må ta høyde for (jf. at nullnivå er satt som et snitt gjennom året).
- 2.4.1.3 Bestemmelsene i 2.4 vil uansett ikke komme til anvendelse dersom de avvikende resultatene skyldes manglende eller mangelfull dataleveranse fra Operatøren.

2.5 Målegrunnlag

2.5.1 For kundeundersøkelser

- 2.5.1.1 For å kunne beregne bonus kreves det et grunnlag for å kunne gjennomføre beregninger. Dersom det skulle vise seg at en ikke får tilfredsstillende målinger for en periode kan man ikke beregne bonus for denne perioden. Dersom en slik situasjon skulle oppstå, vil historiske målinger bli lagt til grunn for ev. bonusutbetaling.
- 2.5.1.2 Dersom det ikke finnes historikk, vil det bli betalt ut 50 % av bonusrammen.

2.5.2 For bonuselementer som er avhengige av dataleveranse fra Operatøren

- 2.5.2.1 Operatøren er selv ansvarlig for kvaliteten på de dataene han overleverer til Oppdragsgiver som en del av leveransen i denne Kontrakten. Det er dataene som Operatøren overleverer Oppdragsgiver som danner grunnlag for målingene.
- 2.5.2.2 Operatøren bærer selv risikoen for eventuelle feil eller mangler i dataene som påvirker resultatene av målingene negativt.
- 2.5.2.3 Alminnelige regler for oppfylleleshindringer og kontrollansvar, slik de er angitt i Kontrakten, gjelder.
- 2.5.2.4 Dersom Oppdragsgiver avdekker at Operatør manipulerer, eller forsøker å manipulere, dataene med den hensikt å oppnå bedre resultater kan målingene kjennes ugyldige.
- 2.5.2.5 Oppdragsgiver kan kreve erstatning etter Kontraktens bestemmelser om erstatning dersom manipulasjon, eller forsøk på manipulasjon, av dataene avdekkes.

3. Incentivgruppe 1

Fordeling av bonus i incentivgruppe 1 følger av tabellen nedenfor.

Bonuselement	Innbyrdes vektning av kvalitets-elementene	A
Andel av kontraktsverdi	5 %	
Kundetilfredshet	20 %	1 % = A^{MIS}
Årlig satsingsområde	40 %	2 % = $A^{\text{ÅS}}$
Digitale tjenester	40 %	2 % = A^{ADT}

Tabell 2: Innbyrdes vektning av bonuselementene i incentivgruppe 1.

3.1 Kundetilfredshet

3.1.1 Kvalitetselementer

3.1.1.1 For å stimulere Operatøren til aktivt å jobbe med stadig høyere kundetilfredshet utbetaler Oppdragsgiver bonus til Operatøren basert på kundeopplevd kvalitet. Kundeopplevd kvalitet defineres som kundens tilfredshet med ulike aspekter ved seneste reise, inkludert hvor fornøyd kunden totalt sett er med reisen. Kundeopplevd kvalitet måles gjennom kundeintervjuer om bord på kjøretøyet, hvor kundene blant annet blir spurt om:

- «Alt i alt hvor fornøyd er du med denne reisen»
- «Innvendig renhold»
- «Kjørestil»
- «Innvendig temperatur»

3.1.1.2 Disse kvalitetselementene vurderes hver for seg, og det beregnes bonus for hvert av dem. Bonus utbetales hvis Operatøren leverer på eller over nullnivå.

3.1.2 Kvalitetselementenes vekt

Tabellen viser det enkelte kvalitetselementets vekt.

Område	Fordeling	A_x^{MIS}
Alt i alt fornøyd	30 %	0,3 % = A_A^{MIS}
Innvendig renhold	20 %	0,2 % = A_R^{MIS}
Kjørestil	30 %	0,3 % = A_K^{MIS}
Innvendig temperatur	20 %	0,2 % = A_T^{MIS}

Tabell 3: Innbyrdes vektning av kvalitetselementene i bonuselementet "Kundetilfredshet"

3.1.3 Overordnet om Markedsinformasjonssystemet

3.1.3.1 Som et verktøy for å oppnå flere fornøyde kunder vil resultater fra kundeintervjuene gjennomført om bord være tilgjengelig i Oppdragsgivers digitale rapporteringsløsning for markedsinformasjonssystemet (MIS). Operatøren vil få tilgang ved oppstart av Oppdraget. Operatøren må følge med på de ulike faktorene som påvirker kundetilfredsheten. Operatøren må bruke disse analysene i sitt arbeid mot flere fornøyde kunder. De reisende får pr. i dag mulighet til å gi tilbakemelding på disse elementene:

- Alt i alt – hvor fornøyd er du med reisen
- Punktlighet
- Plassen om bord
- Førers kjørestil
- Førers serviceinnstilling
- Ruteinformasjon
- Innvendig renhold
- Sittekomfort
- Temperatur om bord

3.1.4 Beregning av kundeopplevd kvalitet

3.1.4.1 Kundeopplevd kvalitet måles gjennom kundeundersøkelser om bord på kjøretøyet eller kort tid etter kunden har forlatt kjøretøyet, hvor disse blir bedt om å evaluere hvor fornøyde de er med ulike aspekter knyttet til den reisen de er i ferd med å gjennomføre. Resultatene fra intervjuene legges til grunn for beregning av bonus, basert på oppnådd kvalitet per kontrakt.

3.1.4.2 Kundene blir bedt om å evaluere reisen på en skala fra 1 til 5, hvor:

- 1 = Meget misfornøyd (gir 0 poeng)
- 2 = Ganske misfornøyd (gir 25 poeng)
- 3 = Verken/eller (gir 50 poeng)
- 4 = Ganske fornøyd (gir 75 poeng)
- 5 = Meget fornøyd (gir 100 poeng)
- (6 = Ubesvart / vet ikke) (holdes utenfor beregningen)

Vedlegg 6 Incitamentsbeskrivelse

Transporttjenester Indre by 2023

- 3.1.4.3 Kundenens evaluering omregnes til en skåre fra 0 til 100 poeng, på grunnlag av poengene som vist i parentesene over. Denne omregningen betyr at dersom alle kundene er meget misfornøyde blir skåre 0, og dersom alle kundene er meget fornøyde blir skåre 100.
- 3.1.4.4 For å sikre en tilstrekkelig kvalitet på målingene skal det gjennomføres intervjuer på minimum 50 avganger per kvartal per kontrakt, noe som normalt sett skal gi minst 100 kundeintervjuer per kvartal. Avgangene det skal gjennomføres undersøkelser på, fordeles på linjer og ukedager etter hvor mange passasjerer som benytter linjene. Det skal også tilstrebes en fordeling av avganger over døgnet som i størst mulig grad speiler antall passasjerer som reiser.
- 3.1.4.5 For ytterligere å sikre at resultatene i størst mulig grad speiler Operatørens prestasjoner, vil resultatene av kundeundersøkelsen vektet etter faktisk antall passasjerer per linje og fordeling på ukedager. Hensikten med vektingen er å justere for eventuelle effekter av at utvalget (mht. linjer og ukedager) ikke fullt ut speiler faktisk fordeling av antall passasjerer.
- 3.1.4.6 Resultatene rapporteres gjennom Markedsinformasjonssystemet (MIS), som oppdateres minst én gang per dag.

3.1.5 Beregning av bonus for kundetilfredshet

3.1.5.1 Utbetaling av bonus regnes ut ifra et mål om 95 poeng (for hvert av kvalitetselementene). Dersom Operatøren oppnår en poengsum under 95 poeng, vil det gi trekk i bonusutbetalingen.

3.1.5.2 Ved poengsum under 95 ($P < 95$), blir bonusutbetalingen regnet ut slik:

$$U = (K^{kv} \times A_x^{MIS}) - \left(\left(\frac{K^{kv} \times A_x^{MIS}}{40} \right) \times (T^{MIS} - P) \right)$$

A_x^{MIS} byttes ut med tilsvarende verdi slik de kommer frem av Tabell 3.

3.1.5.3 Ved poengsum større eller lik 95 ($P \geq 95$), blir bonusutbetalingen regnet ut slik:

$$U = K^{kv} \times A_x^{MIS}$$

A_x^{MIS} byttes ut med tilsvarende verdi slik de kommer frem av Tabell 3.

3.1.6 Særlig om bytte av leverandør

3.1.6.1 Bytte av leverandør av markedsinformasjonssystemet kan skje i løpet av kontraktperioden. Dersom leverandørbytte medfører en vesentlig endring i resultatene, som åpenbart ikke skyldes endringer i levert kvalitet fra Operatøren, kan partene avtale endringer i nullnivået.

3.1.7 Særlig om mulige nye metoder for gjennomføring av kundeintervju

3.1.7.1 Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktperioden endre måten kundeintervjuene gjennomføres. Dersom det blir gjort en endring, vil det bli satt nye nullnivåer. De eventuelle nye nullnivåene skal settes slik at Operatøren ikke blir skadelidende, gitt at han holder samme kvalitetsnivå. Oppdragsgiver skal drøfte fastsettelsen av de nye nullnivåene med Operatøren.

3.2 Årlig satsingsområde

- 3.2.1.1 Det årlige satsningsområdet skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgivers overordnede og/eller strategiske mål.
- 3.2.1.2 Det årlige satsingsområdet, herunder nullpunkt, fastsettes i samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver. Det årlige satsningsområdet kan blant annet bestå av:
- Trafikkvekst, markedsandel mv.
 - Forbedret brukeropplevelse
 - Forbedret omdømme i befolkningen e.l.
 - Språkopplæring for operativt personell
 - Miljømål
- 3.2.1.3 Det årlige satsingsområdet skal fastsettes av Oppdragsgiver etter innspill og samarbeid med Operatøren. Nullnivået for satsingsområdet skal fastsettes sammen med Operatør.
- 3.2.1.4 Det årlige satsingsområdet skal fastsettes innen utgangen av tredje kvartal i kalenderåret før satsingsområdet skal gjelde. Det årlige satsingsområdet skal være fastsatt tre (3) måneder før Oppstart.
- 3.2.1.5 Dersom det ikke oppnås enighet mellom Oppdragsgiver og Operatøren vil bonus for dette området bortfalle for den perioden det ikke er oppnådd enighet.

3.3 Digitale tjenester

- 3.3.1.1 God kvalitet på de digitale tjenestene er avgjørende for at kundene skal få god og korrekt informasjon i forbindelse med sin reise. Det gis blant annet informasjon på informasjonsskilt på holdeplasser, i app og på internett.
- 3.3.1.2 Hensikten med bonus for kvaliteten på de digitale tjenestene er å stimulere til gode leveranser av data, samt å stimulere til å ha det til enhver tid nyeste API-et.

3.3.2 Minstekrav ADT

- 3.3.2.1 Minstekravet til nivå på ADT økes gradvis fra oppstart og ut over kontraktperioden, og uttrykkes som M^{ADT} .
- 3.3.2.2 M_1^{ADT} fra Oppstart til og med 30.06.2023: 90 %.
- 3.3.2.3 M_2^{ADT} i perioden 01.07.2023 til og med 30.09.2023: 92,5 %.
- 3.3.2.4 M_3^{ADT} fra 01.10.2023 og resten av kontraktperioden: 95 %.

3.3.3 Beregning av bonus for ADT

- 3.3.3.1 Oppdragsgiver vil beregne tjenestekvalitet ved å gi avganger ulik vekt.
- 3.3.3.2 Det er definert 3 tjenestekvalitetsnivåer: «Absolutt», «Kritisk» og «Normal». Definisjon av tjenestekvalitetsnivåer er spesifisert i Avtalen om Digitale Tjenester (ADT) <https://ruter.atlassian.net/wiki/x/CYDHDQ>.
- 3.3.3.3 Alle krav til ytelsesnivå som beskrevet i ADT gjelder uten unntak.
- 3.3.3.4 Avganger kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Absolutt» vil regnes som innstilt (0 avganger).
- 3.3.3.5 Avganger kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Kritisk», vil regnes som innstilt (0 avgang) dersom Operatøren leverer i henhold til **nest** nyeste major-versjon av ADT, mens den vil regnes som 0,33 avgang dersom Operatøren leverer i henhold til nyeste ADT-versjon.
- 3.3.3.6 Avganger som er kjørt uten å levere tjenester med tjenestekvalitetsnivå «Normal» regnes som 0,5 avgang dersom Operatøren leverer i henhold til **nest** nyeste ADT-majorversjon, og 0,67 avgang dersom Operatøren leverer i henhold til nyeste ADT-majorversjon.
- 3.3.3.7 Avganger som er kjørt med leveranser i henhold til alle krav til ytelsesnivå regnes alltid som 1 avgang uavhengig om leveransen er i henhold til **nest** nyeste, eller nyeste ADT-majorversjon.
- 3.3.3.8 Alle avganger som gjennomføres med leveranser i henhold til eldre versjoner av ADT enn nest nyeste vil telle som 0-avgang uansett.

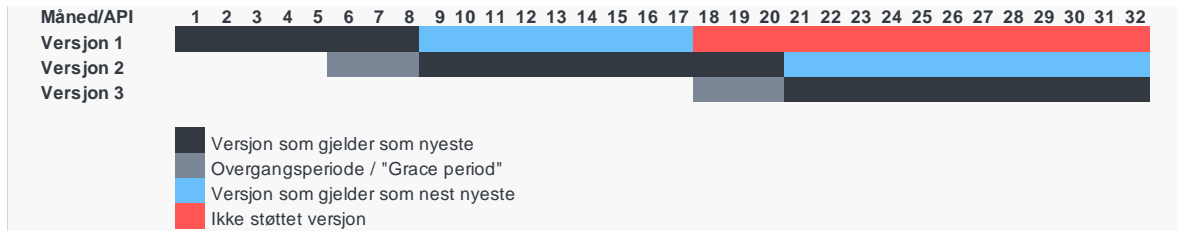
Leveranser ihht ADT-versjon	Avgang med mangel iht tjenestekvalitet «Absolutt»	Avgang med mangel iht tjenestekvalitet «Kritisk»	Avgang med mangel iht tjenestekvalitet «Normal»	Avgang uten mangel iht tjenestekvalitet
Nyeste ADT major-versjon	0 avgang	0,33 avgang	0,67 avgang	1 avgang
Nest nyeste ADT major-versjon	0 avgang	0 avgang	0,5 avgang	1 avgang
Eldre enn nest nyeste ADT major-versjon	0 avgang	0 avgang	0 avgang	0 avgang

Tabell 4: Poengfordeling for beregning av tjenestekvalitet

Vedlegg 6 Incitamentsbeskrivelse

Transporttjenester Indre by 2023

3.3.3.9 Oppdragsgiver annonserer en ny hovedversjon av ADT senest 3 måneder før den lanseres. Fra lanseringstidspunktet vil både den nye (N) og nest nyeste (N-1) versjonen av ADT regnes som den nyeste i beregningene av bonus i tre (3) måneder. Denne perioden kalles for «graceperiode». Etter tre måneder vil ordinær bonus beregnes i henhold til tabellen.



3.3.3.10 Basert på oppnådd resultat, vil det bli beregnet bonus slik:

$$U = \left(\frac{R^{ADT} - M^{ADT}}{T - M^{ADT}} \right) \times (K^{kv} \times A^{ADT}) \text{ der}$$

U = Utbetaling

R^{ADT} = oppnådd poengsum ADT

M^{ADT} = Minstekrav til ADT, se 3.3.2

T = 100 %

A^{ADT} = 2 %

4. Incentivgruppe 2

Oppdragsgiver utbetaler bonus på inntil 5 % av kontraktsverdi i forbindelse med forberedelser til, og gjennomføring av, oppstart av oppdraget.

4.1 Fordeling

Nr.	Område/milepæl	Referanse til krav	Andel av A ^{IG2}	Andel av K
1	Nødvendige sertifikat på sertifiseringer el.	V1 pkt. 2	1 %	0,05 % A ₁ ^{IG2}
2	Busmateriellet klart til bruk ved oppstart, uten avvik av betydning		7,5 %	0,375 % A ₂ ^{IG2}
3	Gjennomført vellykket og godkjent CAT (Customer Acceptance Test) for alle busstyper innen 28.02.23	Avtale om digitale tjenester om CAT	5 %	0,25 % A ₃ ^{IG2}
4	Gjennomført vellykket og godkjent VV (Vehicle Verification) for alle bussene som skal brukes i gjennomføringen av oppdraget senest innen utgangen av 18.03.23.	Avtale om digitale tjenester om VV	5 %	0,25 % A ₄ ^{IG2}
5	Gjennomført samspillsfase for ladeinfrastruktur, 60 kalenderdager etter kontraktsignering.	V4 Ro1 pkt. 6.3.1.12 og Ro2 pkt. 6.3.1.13	10 %	0,5 % A ₅ ^{IG2}
6	Fullt ut fungerende ladeinfrastruktur til oppstartsdato.		10 %	0,5 % A ₆ ^{IG2}
7a	Levere forpliktende og oppdatert fremdriftsplan for oppstartsfasen senest 30 virkedager etter kontraktsignering og gjennomføre den, samt rapportering på fremdrift minst månedlig.	V1 pkt. 12.1.2	3 %	0,15 % A _{7a} ^{IG2}
7b	Risikoanalyse fire uker etter kontraktsignering, samt hver åttende uke frem til oppstart.	V1 pkt. 12.1.3	2,5 %	0,25 % A _{7b} ^{IG2}
8a	Forpliktende plan for språkopplæring levert senest 30.06.23, og språkopplæring gjennomført og godkjent innen 10. mnd. etter oppstart.	V1 pkt. 6.2.2	3 %	0,15 % A _{8a} ^{IG2}
8b	Gjennomført traséopplæring, billettopplæring mv. og annen opplæring operatøren tilbyr før oppstart.	V1 pkt. 6.2.1, 6.2.4, 6.2.5, 6.2.6, og Operatørens tilbud	3 %	0,15 % A _{8b} ^{IG2}
9	Regularitet	V 6 pkt. 5	50 %	2,5 % A ₉ ^{IG2}
		Sum	100 %	5 %

De ulike områdene det kan oppnås bonus for blir beskrevet nærmere i pkt. 4.2.

4.2 Beskrivelse av punktene i tabellen i pkt. 4.1

4.2.1 1. Nødvendige sertifikat på sertifiseringer el.

For å oppnå bonus på dette området må Operatøren ha levert dokumentasjon etter spesifikasjonene i vedlegg 1, pkt. 2 for samtlige deler det kreves sertifisering/merkeordning for.

4.2.2 2. Bussmateriellet klart til bruk, uten avvik av betydning

Med avvik uten betydning, menes det at bussene ikke har avvik slik det er beskrevet i Veileder: Standard renhold og vedlikehold og bilag 2.2 til vedlegg 2 (krav til design).

4.2.3 3. Gjennomført vellykket og godkjent CAT

Hver bussmodell som skal benyttes i kontraktsområdet skal ha gjennomført og fått godkjent på alle tester i en forhåndsdefinert testplan for CAT. Oppdragsgiver er ansvarlig for gjennomføring og godkjenning av testen. Hver bussmodell skal kjøre en avtalt rute som del av testgjennomføringen. Datakommunikasjon er mot Oppdragsgivers Stage-miljø.

4.2.4 4. Gjennomført vellykkede og godkjente VV

Hver enkelt buss som skal benyttes i kontraktsområdet skal ha gjennomført og fått godkjent alle tester i en forhåndsdefinert VV. Operatør er ansvarlig for gjennomføring og logging av alle testene mens Oppdragsgiver kvitterer ut for godkjenning for hver buss. Datakommunikasjon er mot Oppdragsgivers Produksjonsmiljø.

4.2.5 5. Gjennomført samspillsfase for ladeinfrastruktur

Det blir utbetalt bonus dersom Ruter har fått sine behov innfridd, og at det er oppnådd enighet med Operatøren om løsning på bussanlegget og infrastrukturen.

4.2.6 6. Fullt ut fungerende ladeinfrastruktur til oppstartsdato

All ladeinfrastruktur skal være på plass, testet og fungerende til oppstart.

Dersom ladeinfrastruktur ikke er fullt ut fungerende til oppstart, og Oppdragsgiver har skylden for dette, blir det utbetalt 50 % bonus på dette elementet.

4.2.7 7a. Levere fremdriftsplan, samt oppdatering

- 4.2.7.1 Operatøren må ha levert en oppdatert, og forpliktende fremdriftsplan iht. fristen som er angitt i vedlegg 1, pkt. 12.1.2. Dersom planen leveres innen fristen, blir det utbetalt bonus på dette området. Leveres planen senere enn det, bortfaller bonus på dette området.
- 4.2.7.2 Dersom Operatøren ikke informerer Oppdragsgiver og gjennomgår eventuelle endringer i løpet av oppstartsperioden, kan Oppdragsgiver kreve utbetalt bonus tilbake.

4.2.8 7b. Arbeid med risiko

- 4.2.8.1 Operatøren skal arbeide aktivt med risikoer for oppstarten, og skal senest fire uker etter kontraktsgivning levere en risikoanalyse som inkluderer de identifiserte risikoene og tiltak som kan redusere risikoen eller konsekvensene.

4.2.9 8a Plan for, og gjennomføring av, språkopplæring

- 4.2.9.1 For å oppnå bonus på dette området, skal operatøren ha levert en realistisk og forpliktende plan for språkopplæring. Planen skal være levert innen 31. juni 2023. Dersom planen leveres innen fristen, blir det utbetalt bonus på dette området. Leveres planen senere enn det, bortfaller bonus på dette området.
- 4.2.9.2 Senest 12 måneder etter oppstart skal Operatøren ha gjennomført og fått godkjent den gjennomførte språkopplæringen.
- 4.2.9.3 Dersom Operatøren ikke har gjennomført og fått godkjent språkopplæringen innen 12 måneder etter oppstart, vil Oppdragsgiver kreve utbetalt bonus på dette området tilbake.

4.2.10 8b Gjennomført opplæring

- 4.2.10.1 Dersom Operatøren har gjennomført traséopplæring, billettopplæring mv. og annen opplæring operatøren tilbyr før oppstart utbetales det bonus på dette punktet.

4.2.11 9. Regularitet

- 4.2.11.1 Bestemmelsene om regularitet, beregning av regularitet og beregning av bonus slik de er angitt i pkt. 5.1.3 nedenfor i der $M_{IG3}^{regularitet} = 99,7\%$ og $A_9^{IG2} = 2,5\%$.

4.3 Beregning og utbetaling

4.3.1 Beregning av utbetaling

Oppdragsgiver vil beregne utbetalingene for IG 2 i løpet av andre kvartal 2023.

4.3.2 Utbetaling

4.3.2.1 For de områdene Operatøren kvalifiserer til bonus i incentivgruppe 2 vil det utbetales bonus i løpet av tredje kvartal 2023.

4.3.3 Ev. krav om tilbakebetaling

4.3.3.1 Dersom det, for områdene 7a, 7b og 8a, skulle vise seg at Operatøren ikke overholder kravene gitt ovenfor etter utbetalingen, skal utbetalt bonus komme til fratrukk på første faktura for bonus etter at det er konstatert.

5. Incentivgruppe 3

5.1 Regularitet

5.1.1 Generelt om regularitet

- 5.1.1.1 Regularitet er definert i vedlegg 1 punkt 1.1. som andelen av planlagte avganger som er gjennomført. Regularitet oppgis i prosent. Innstillinger som skyldes forhold som ikke ligger innenfor Operatørens kontrollansvar inngår ikke i beregningen av regularitet.
- 5.1.1.2 Avganger som gjelder som innstilt eller delvis innstilt som følge av manglende datakvalitet ved beregning av kvalitetselementet "digitale tjenester" regnes ikke som innstilt i kvalitetselementet "regularitet" dersom det foreligger tilstrekkelig informasjon hos Oppdragsgiver som tilsier at avgangen ble gjennomført som planlagt. Tilstrekkelig informasjon kan for eksempel være data som følger en eldre ADT versjon. Ved bortfall av all automatisk generert informasjon legges gjennomsnittsverdier til grunn for beregning av bonus.
- 5.1.1.3 Bestemmelsene om beregning av bonus for regularitet kommer også til anvendelse i deler av incentivgruppe 2 og 4. Hvordan og når bestemmelsene om beregning av regularitet kommer til anvendelse er beskrevet nærmere i beskrivelsen av incentivgruppe 2 og 4.

5.1.2 Krav til regularitet

- 5.1.2.1 Fra og med 01.07.2023 og så lenge incentivgruppe 3 kommer til anvendelse: 99,8 %.

5.1.3 Beregning av bonus

- 5.1.3.1 Bonus beregnes etter hvor god regularitet Operatøren har oppnådd per kvartal etter modellen som er angitt nedenfor:

$$U = \left(\frac{R^{\text{regularitet}} - M_{IG3}^{\text{regularitet}}}{T - M_{IG3}^{\text{regularitet}}} \right) \times (K^{kv} \times A_{IG3}^{\text{regularitet}}) \text{ der}$$

U = Utbetaling

$R^{\text{regularitet}}$ = Resultat regularitet

$M_{IG3}^{\text{regularitet}}$ = Fra og med oppstart til og med 30.06.2023: 99,7 %

Fra og med 01.07.2023 og så lenge incentivgruppe 3 kommer til anvendelse:
99,8 %.

T = 100 %

$A_{IG3}^{\text{regularitet}}$ = 2,5 %

Eksempel:

$R^{\text{regularitet}}$ i andre kvartal 2023 er 99,75 %. $K^{kv} = 50\,000\,000$. Satt inn i formelen blir det:

$$U = \left(\frac{99,75\% - 99,7\%}{100\% - 99,7\%} \right) \times (50\,000\,000 \times 2,5\%)$$

$$U = \left(\frac{0,05\%}{0,3\%} \right) \times 1\,250\,000$$

Vedlegg 6 Incitamentsbeskrivelse

Transporttjenester Indre by 2023

$$U = 16,67 \% \times 1\,250\,000$$

$$U = 208\,375.$$

- 5.1.3.2 Dersom Operatørens resultater for regularitet er dårligere enn det definerte minstekravet, vil Operatøren kunne ilegges sanksjoner etter bestemmelsene i kontraktens kapittel 20.

6. Incentivgruppe 4

6.1 Overordnede bestemmelser

6.1.1 Størrelse og fordeling

6.1.1.1 Oppdragsgiver gir inntil 5 % av kontraktsverdien foregående kalenderår som bonus til Operatøren.

6.1.1.2 Incentivgruppe 4 har tre undergrupper, 4.1, 4.2 og 4.3.

6.1.2 Ikrafttredelse og endring

6.1.2.1 Incentivgruppe 4 vil komme til anvendelse fra det tidspunktet det stilles krav til takting.

6.1.2.2 Incentivgruppe 4.1 og 4.2 vil gjelde all den tid det stilles krav til takting.

6.1.2.3 Incentivgruppe 4.3 vil komme til anvendelse dersom krav til takting permanent blir tatt bort, jf. vedlegg 1 pkt. 5.6.5.

6.2 Incentivgruppe 4.1 - Takting

6.2.1 Innledende bestemmelser

6.2.1.1 Oppdragsgiver gir Operatøren bonus dersom Operatøren oppnår et resultat på målingene av takting som er bedre enn minstekravet slik det er gitt i vedlegg 1 pkt. 5.1.

6.2.2 Fordeling av bonus

6.2.2.1 Bonusrammen fordeles forholdsmessig mellom de linjene som kvalifiserer for krav til takting. Grunnlaget for beregningene av den forholdsmessige andelen er rutetimer på linjen foregående år. Dette er illustrert i tabellen nedenfor.

6.2.2.2 Tabellen tar utgangspunkt i produksjonen slik den er beskrevet i bilag 3.1 til vedlegg 3.

	Linje	Sum rutetimer	Andel av kontraktsverdi ($A_i^{takting}$)
Ro 1	34	64 741	$A_{34}^{takting} = 1,28$ %
	37	101 192	$A_{37}^{takting} = 2,29$ %
	54	73 806	$A_{54}^{takting} = 1,43$ %
	Sum	239 739	5 %
Ro 2	20	90 245	$A_{20}^{takting} = 0,98$ %
	21	86 887	$A_{21}^{takting} = 0,87$ %
	28	38 520	$A_{28}^{takting} = 0,38$ %

	30	81 990	$A_{30}^{tacting} = 0,92$ %
	31	186 568	$A_{31}^{tacting} = 1,75$ %
	31E	20 999	$A_{31E}^{tacting} = 0,1$ %
	Sum	505 209	5 %

Tabell 5: Innbyrdes fordeling i incentivgruppe 4.1

6.2.3 Beregning av bonus for takting

6.2.3.1 Utbetaling for takting, gitt at $R_L^{tacting} > M_L^{tacting}$ uttrykkes slik:

$$U = \left(\frac{R_L^{tacting} - M_L^{tacting}}{T - M_L^{tacting}} \right) \times (K^{kv} \times A_L^{tacting})$$

L = linje.

$R_L^{tacting}$ = Resultat for takting på linje.

$M_L^{tacting}$ = Minstekrav for takting på linje, se vedlegg 1 pkt. 5.1.1.2.

$A_L^{tacting}$ = Andel av kontraktsverdi, der L er den aktuelle linje, se Tabell 5.

I et eksempel der L = 37, $R_{37}^{tacting} = 70$ %, $M_{37}^{tacting} = 50$ %, $A_L^{tacting} = 2,1$ % og $K^{kv} = 50$ 000 000 blir utregningen slik:

$$U = \left(\frac{70 \% - 50 \%}{100 \% - 50 \%} \right) \times (50\,000\,000 \times 2,1 \%)$$

$$U = \left(\frac{20 \%}{50 \%} \right) \times 1\,050\,000$$

$$U = 40 \% \times 1\,050\,000$$

$$U = 420\,000.$$

6.3 Incentivgruppe 4.2

6.3.1 Bonusramme

6.3.1.1 Den delen av A^{IG4} som ikke kommer til anvendelse for linjer som ikke har krav til takting, og kan uttrykkes som vist nedenfor, blir bonusrammen for incentivgruppe 4.2.

$$A^{IG4.2} = A^{IG4} - A_{sum}^{tacting}$$

I et eksempel der $A^{IG4} = 5$ %, og sum av $A^{tacting} = A_{37}^{tacting} + A_{34}^{tacting} = 3,5$ % blir beregningen slik:

$$A^{IG4.2} = 5 \% - (1,4 \% + 2,1\%)$$

$$A^{IG4.2} = 5 \% - 3,5 \%$$

$$A^{IG4.2} = 1,5 \%$$

6.3.2 Regularitet

6.3.2.1 Bestemmelsene om regularitet, beregning av regularitet og beregning av bonus slik de er angitt i kapittel 5 ovenfor vil komme til anvendelse.

$$6.3.2.2 \quad M_{IG4.2}^{regularitet} = 99,8\%$$

6.4 Incentivgruppe 4.3

6.4.1 Om incentivgruppe 4.3

6.4.1.1 Incentivgruppe 4.3 kommer kun til anvendelse dersom Oppdragsgiver har tatt bort krav til takting, jf. vedlegg 1 pkt. 5.6.5.1.

6.4.1.2 I incentivgruppe 4.3 kan det gis inntil 5 % av kontraktens verdi foregående år i bonus, fordelt på regularitet ($A_{IG4.3}^{regularitet} = 2,5\%$) og punktlighet ($A^{punktlighet} = 2,5\%$).

6.4.2 Regularitet

6.4.2.1 Bestemmelsene om regularitet, beregning av regularitet og beregning av bonus slik de er angitt i kapittel 5 ovenfor vil komme til anvendelse.

$$M_{IG4.3}^{regularitet} = 99,8 \%$$

6.4.3 Punktlighet

6.4.3.1 Bonus beregnes etter hvor god punktlighet Operatøren har oppnådd per kvartal etter den trinnvise modellen som er angitt nedenfor. Manglende punktlighet som skyldes forhold som ikke ligger innenfor Operatørens kontrollansvar inngår ikke i beregningen av punktlighet. Bonus vil bli beregnet etter andelen av ganger som er «presis» fra startstoppestedene.

6.4.3.2 Avganger som gjelder som innstilt eller delvis innstilt som følge av manglende datakvalitet ved beregning av kvalitetselementet «digitale tjenester» regnes ikke som innstilt i kvalitetselementet «punktlighet» dersom det foreligger tilstrekkelig informasjon hos oppdragsgiver som tilsier at avgangen ble gjennomført presis. Tilstrekkelig informasjon kan for eksempel være data som følger en eldre ADT-versjon. Ved bortfall av all automatisk generert informasjon legges gjennomsnittsverdier til grunn. Ved bortfall av all automatisk generert informasjon legges gjennomsnittsverdier til grunn for beregning av bonus.

6.4.3.3 Utbetaling for punktlighet, gitt at $R^{punktlighet} > M^{punktlighet}$, uttrykkes slik:

$$U = \left(\frac{R^{punktlighet} - M^{punktlighet}}{T - M^{punktlighet}} \right) \times (K^{kv} \times A^{punktlighet})$$

6.4.3.4 Minstekrav til punktlighet ($M^{punktlighet}$), for første driftsår måling av punktlighet blir anvendt, settes slik:

$M^{punktlighet}$ første kvartal (jan-mars): 75 %

$M^{punktlighet}$ andre kvartal (april-juni): 74 %

$M^{\text{punktlighet}}$ tredje kvartal (juli-sept): 71 %

$M^{\text{punktlighet}}$ fjerde kvartal (okt-des): 71 %

6.4.3.5 Dersom operatørens resultater for punktlighet er dårligere enn oppgitt i pkt. 6.4.3.4 vil Operatøren kunne ilegges sanksjoner etter bestemmelsene i kontraktens kapittel 20.

6.4.3.6 I de fire første kvartalene etter at incentivgruppe 4.3 blir tatt i bruk, vil det beregnes bonus på bakgrunn av minstekravene ovenfor. I det femte kvartalet etter incentivgruppe 4.3 blir tatt i bruk, og ut kontraktperioden, vil den oppnådde punktligheten (ekskl. justeringer for forsinkelser som skyldes forhold utenfor leverandørens kontrollansvar) for samme kvartal foregående år + fem prosentpoeng.

Minstekravet til punktlighet ($M^{\text{punktlighet}}$) kan ikke settes høyere enn 90 %.

7. Oppdragsgivers muligheter til å justere incitamentsbeskrivelsen i avtaleperioden

7.1 Overordnet om Oppdragsgivers muligheter til å justere incitamentsbeskrivelsen

Oppdragsgiver har mulighet til å gjøre justeringer i Vedlegg 6 – Incitamentsbeskrivelse gjennom hele avtaleperioden.

Eventuelle justeringer kan for eksempel gå på å rette opp avvik som fraviker det som var intensjonen med incitamentsbeskrivelsen ved oppstart av Kontrakten, eller justeringer som følge av at det oppstår uforutsette forhold i avtaleperioden som gjør at Oppdragsgiver ser det nødvendig å foreta justeringer. De ovennevnte eksemplene er imidlertid ikke uttømmende for hvilke justeringer Oppdragsgiver kan foreta.

Justeringene kan enten være generelle justeringer for hele incitamentsbeskrivelsen, eller justeringer innenfor enkelte incentivgrupper.

Oppdragsgiver skal forsøke å gjennomføre justeringene slik at Operatøren verken tjener eller taper på justeringen i henhold til hva som opprinnelig er avtalt mellom partene. Dersom Oppdragsgiver ser det nødvendig vil Oppdragsgiver likevel kunne justere incitamentsbeskrivelsen.

Oppdragsgiver skal drøfte eventuelle justeringer med Operatøren i god tid før de eventuelt iverksettes. Operatøren kan derimot ikke motsette seg eventuelle justeringer dersom Oppdragsgiver bestemmer seg for å utføre justeringene etter dialog med Operatør.

7.2 Særskilte muligheter for justering i elementer som måler tjenestekvalitet

7.2.1 Delelement «standard»

7.2.1.1 Oppdragsgiver kan endre delelementene under «kvalitet på tjenesteleveransen» underveis i kontraktperioden. Oppdragsgiver kan velge å innføre et delelement om «standard».

7.2.1.2 Delelementet «standard» kan, men er ikke begrenset til å, inkludere:

- Førers kjørestil og serviceinstilling
- Salg og validering/aktivering av billetter
- Førers kjennskap til
 - linjen og linjenettet omfattet av Kontrakten
 - Oppdragsgivers reisevilkår og -garanti
 - billetter og billettsalg
- Renhold av bussene, skader på dem o.l.
- Temperaturen om bord
- Bruk av håndholdte enheter

7.2.1.3 Dersom delementet standard innføres, skal nullnivåene settes basert på gjennomsnitt av tidligere oppnådde resultater. Gitt at kvaliteten holdes på samme nivå vil endringer som beskrevet i ovenfor ikke påvirke eksisterende bonus, eller den økonomiske balansen i Operatørens disfavør.

7.2.2 «Tjenestekvalitetsindeks»

7.2.2.1 Oppdragsgiver kan velge å erstatte delementene under «kvalitet på tjenesteleveransen» helt eller delvis ved innføring av «tjenestekvalitetsindeks».

7.2.2.2 Oppdragsgiver har ikke anledning til å fjerne delementer i incitamentsavtalen dersom delementet ikke er inkludert i tjenestekvalitetsindeksen. Tilsvarende skal delementer som inkluderes i tjenestekvalitetsindeksen ikke inkluderes noe annet sted i incitamentsavtalen.

7.2.2.3 Dersom delementet tjenestekvalitetsindeks innføres helt eller delvis, skal 0-nivåene settes basert på gjennomsnitt de siste 12 månedene før delementet implementeres. Gitt at kvaliteten holdes på samme nivå vil endringer som beskrevet i ovenfor ikke påvirke eksisterende bonus, eller den økonomiske balansen i Operatørens disfavør.

7.2.3 Tidspunkt for iverksettelse

7.2.3.1 Endringer som skjer med medhold av pkt. 7.2 kan kun skje ved årsskifter, og skal være ferdig drøftet minst tre (3) måneder før iverksettelse.

7.3 Særskilte muligheter for justering i delementer under «Kundetilfredshet»

7.3.1 Delement «kundehevninger»

7.3.1.1 Oppdragsgiver kan velge å legge til et delement, «kundehevninger», under «Kundetilfredshet». Delementet kan komme i tillegg til, eller i stedet for, «kundeintervjuer».

7.3.1.2 Kundenes direkte tilbakemeldinger, uavhengig av kanal, til Oppdragsgiver til grunn for måling av kundenes tilfredshet i tillegg til «kundeintervjuer».

7.3.1.3 Under «kundehevninger» vil Oppdragsgiver ta utgangspunkt i henvendelsene som tilhører kategoriene:

- Transportmiddel: Henvendelser fra kundene om temperatur, universell utforming, informasjon som Operatøren har ansvar for og skader
- Personalet: Henvendelser fra kundene om førerpersonalet

7.3.1.4 Oppdragsgiver har ikke anledning til å fjerne delementer i incitamentsavtalen dersom delementet ikke er inkludert i «kundehevninger», med unntak av tjenestekvalitetsindeks. Tilsvarende skal delementer som inkluderes i «kundehevninger» ikke inkluderes noe annet sted i incitamentsavtalen, med unntak av tjenestekvalitetsindeks.

7.3.2 Tidspunkt for iverksettelse

7.3.2.1 Endringer som skjer med medhold av pkt. 7.3 kan kun skje ved årsskifter, og skal være ferdig drøftet minst tre (3) måneder før iverksettelse.